



NORMAS DE USO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MEDIANTE CITA PREVIA

- 1) Solo se podrá acceder presencialmente a los servicios de: **REGISTRO E INFORMACIÓN GENERAL, TRAMITES GENERALES, IIVTNU - PLUSVALÍA, IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES, FRACCIONAMIENTO Y APLAZAMIENTO DE PAGO e INSPECCIÓN TRIBUTARIA** mediante el sistema de cita previa.
- 2) Se podrá solicitar como máximo al día, **dos citas** por persona en cada Servicio. En el caso de la Plusvalía, se atenderá por cada cita un solo protocolo, o declaración relativa a un único acto jurídico, excepcionalmente varios si están vinculados. Las citas tienen carácter personal, por lo que no es posible transferir citas asignadas a terceras personas ni aun confiriéndoles representación, en estos casos se debe anular la cita y solicitar una nueva a nombre de quien vaya a comparecer.
- 3) Las personas que tengan cita previa, deben acudir a nuestras oficinas, antes de su hora de cita, con una antelación de al menos **10 minutos**, e identificarse con su DNI o documento equivalente en el **PUESTO Nº 13 – Modulo 1** donde se le introducirá en el sistema de atención entregándole un ticket.

Se recepcionarán estas identificaciones solo **10 minutos antes** de la hora de su cita, con el fin de asegurar el orden de atención de las mismas. Si llegada su hora de cita Ud. no hubiera comparecido, se mantendrá una cortesía de **5 minutos** y a partir de ese momento, su cita se anulará de forma automática, por lo que tendría que solicitar una nueva cita a través de los teléfonos de información a la ciudadanía: 951 92 92 92 / 900 600 010 / 010.
- 4) Es imprescindible para poder atender su cita y realizar el trámite que solicita, que acredite su condición de persona interesada o representante, y aporte la documentación requerida para el trámite elegido. Esta información está a su disposición en la Web y en el enlace correspondientes a dicho trámite.
- 5) La hora de su cita es aproximada, dependerá de la complejidad en la atención de citas anteriores o posibles problemas técnicos. En algunos casos, puede suceder que la gestión que solicite requiera de una cita posterior con los técnicos.
- 6) Si por la complejidad de la gestión requerida, se considera que no va a ser posible atenderla en el tiempo disponible para su cita, podrá valorarse la entrega de la documentación y fijar una nueva cita para finalizar el trámite solicitado. Nos pondremos en contacto con Ud. por teléfono o bien, por correo electrónico, facilitándole una nueva cita.
- 7) Si no pudiera acudir a su cita, proceda a su modificación o anulación con 24 horas de antelación a la fecha de la cita que se le asignó, con el fin de que otras personas puedan aprovecharla, para ello [pinche aquí](#) o bien, comuníquelo llamando a los teléfonos de atención a la ciudadanía: **951 92 92 92 / 900 600 010 / 010**, indicando su código de cita.

Para cualquier duda puede ponerse en contacto con nosotros a través del teléfono de atención a la ciudadanía del O.A. de Gestión Tributaria 951 92 92 92